

अनुलग्नक 5: शिकायत निवारण नीति**शिकायतों के लिए माध्यम एवं उच्चलन प्रक्रिया****स्तर 1**

ग्राहक सेवा केंद्र: ग्राहक निम्नांकित नम्बरों पर हमारी ग्राहक सेवा से सम्पर्क कर सकते हैं: (022) 68997777 या (040) 68157777

ईमेल: ग्राहक अपनी शिकायतें customercaredcbbank.com के पास भेज सकते हैं। गैर-निवासी भारतीय ग्राहक nridcbbank.com पर ईमेल भेज सकते हैं। ऋण पाने वाले ग्राहक हमें loansdcbbank.com पर लिख सकते हैं। डीमैट एकाउंट धारक हमें dematdcbbank.com पर लिख सकते हैं।

शाखा: बैंक सम्बंधी अपनी समस्याओं के समाधान के लिए ग्राहक हमारी किसी भी शाखा से सम्पर्क कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, कॉर्पोरेट बैंकिंग/SME/MSME ग्राहक अपनी शिकायतों या अपने अनुरोधों के सम्बंध में अपने रिलेशनशिप मैनेजर से बात कर सकते हैं। शाखा पर जाकर, ग्राहक BH/BSOM के पास रखे शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और उसकी प्राप्ति-स्वीकृति पा सकते हैं।

इंटरनेट बैंकिंग: अपने एकाउंट में ऑनलाइन लॉगिंग करके भी ग्राहक हमें लिख सकते हैं।

वेबसाइट: शिकायत-पत्र को भरकर ग्राहक हमारी वेबसाइट www.dccbanc.com पर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

लायबिलिटी (बैंक एकाउंट) और एंसेट (लोन) ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग: ग्राहक डीसीबी मोबाइल बैंकिंग ऐप में लॉगिन कर सकते हैं।

पत्र: ग्राहक डीसीबी बैंक लिमिटेड के नाम से पत्र लिखकर उसे डीसीबी बैंक की किसी भी शाखा में जमा कर सकते हैं।

अन्य कोई भी इलेक्ट्रॉनिक संचार: जैसे सोशल मीडिया या कोई भी मोबाइल फोन ऍप

बिज़नेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट्स: समाधान के लिए ग्राहक सीधे हमारे व्यवसाय संवाददाता (बिज़नेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट) को पत्र लिख सकते हैं या यदि वे किसी भी व्यवसाय संवाददाता द्वारा किए गए निराकरण से संतुष्ट नहीं हैं तो सीधे बैंक को लिख सकते हैं।

स्तर 2

यदि किसी भी कारण से स्तर 1 में सुझाए गए उपायों से शिकायत का निवारण नहीं हो पाता है तो ग्राहक अपनी शिकायत का उच्चलन (एस्कैलेशन) यहां कर सकते हैं:

क्षेत्रीय नोडल अधिकारी: हमारे क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों के विवरण हमारी वेबसाइट www.dccbanc.com पर दिए गए हैं।

स्तर 3

यदि किसी भी कारण से शिकायत का निवारण स्तर 1 और 2 पर सुझाए गए प्रावधानों से नहीं हो पाता है तो ग्राहक अपनी शिकायत इस ईमेल पते पर सुश्री प्रीति धर, मुख्य नोडल अधिकारी, के पास ले जा सकते हैं: nodal.officerdcbbank.com या इस पते पर पत्र लिख सकते हैं: डीसीबी बैंक लिमिटेड, 6ठी मंज़िल, पेनिन्स्युला बिज़नेस पार्क, टॉवर A, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुम्बई 400013

अथवा

हमारी वरिष्ठ प्रबंधन टीम: हमारी वरिष्ठ प्रबंधन टीम के विवरण हमारी वेबसाइट www.dccb.com पर भी दिए गए हैं।

स्तर 4**बैंकिंग लोकपाल**

यदि शिकायत किए जाने के 30 दिनों के भीतर, ग्राहक बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो बैंकिंग सेवाओं में त्रुटि सम्बंधी अपनी शिकायतों के निराकरण के लिए वह समेकित लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.) द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के पास जा सकता है। इस योजना के अंतर्गत शिकायतें पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिए गए प्रारूप में और उनके द्वारा निर्देशित सूचनाओं सहित, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रक्रिया केंद्र (Centralized Receipt and Processing Centre) के पास भी जमा कराई जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में दी गई हो तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा उस पर समुचित रूप से हस्ताक्षर किया जाएगा।